

**PERBEDAAN KINERJA PELAYANAN STANDAR PENUMPANG ANGKUTAN UDARA
HAJI SEBELUM PENERBANGAN PADA EMBARKASI HAJI INDONESIA TAHUN 2015**
***DIFFERENCE PERFORMANCE PRE FLIGHT STANDARDS OF PASSENGER SERVICES
ON EMBARKATION HAJJ INDONESIA IN 2015***

Dina Yuliana

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia
[email: dinahubud@gmail.com](mailto:dinahubud@gmail.com)

Diterima: 2 Oktober 2015, Revisi 1: 19 Oktober 2015, Revisi 2: 2 November 2015, Disetujui: 13 November 2015

ABSTRAK

Penyelenggaraan haji di Indonesia merupakan momen yang besar dan pelaksanaannya rutin dari tahun ke tahun. Embarkasi Indonesia sudah menerapkan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan. Berdasarkan hal ini maka diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaannya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui perbedaan pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan dan mengukur tingkat kinerja dalam pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan pada embarkasi haji di Indonesia tahun 2015. Sampel penelitian ditetapkan melalui area sampling atau sampel wilayah secara acak. Metode penelitian yang digunakan adalah nilai persepsi indeks kinerja pelayanan, interval konvensi indeks kinerja pelayanan, dan Uji Kruskal Wallis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam pelaksanaan 14 (empat belas) unsur standar pelayanan pada tujuh sampel embarkasi di Indonesia yaitu Bekasi, Jakarta, Batam, Palembang, Surabaya, Banjarmasin, dan Makasar. Nilai indeks kinerja pelayanan dari Embarkasi Bekasi adalah 70,29, Embarkasi Jakarta adalah 66,56, Embarkasi Palembang adalah 75,62, Embarkasi Banjarmasin adalah 61,77 dan embarkasi Makasar adalah 58,58, Embarkasi Batam adalah 89,46 dan Embarkasi Palembang adalah 77,75.

Kata kunci: kinerja, standar pelayanan sebelum penerbangan, penumpang, embarkasi haji

ABSTRACT

Organization of Hajj in Indonesia is a big moment and the implementation of routine from year to year. Embarkation Indonesia has been implemented pre flight standards of the hajj passenger services. Based on this, it is necessary to evaluate the implementation. The purpose of this study is to determine the difference pre flight standards of the hajj passenger services and measure the level of performance in the implementation of pre flight standards of the hajj passenger services on embarkation Hajj in Indonesia in 2015. The research sample is determined by the sampling area or randomly sampled region. The method used is the value perception satisfaction index, conventions interval satisfaction index and the Kruskal Wallis. The result shows that there are differences in the implementation of 14 (fourteen) elements of pre flight standards of the hajj passenger services in seven samples of embarkation in Indonesia, namely Bekasi, Jakarta, Batam, Palembang, Surabaya, Banjarmasin, and Makasar. Performance satisfaction index score of Embarkation Bekasi is 70,29, Embarkation Jakarta is 66,56, Embarkation Palembang is 75,62, Embarkation Banjarmasin is 61,77, Embarkation Makasar is 58,58, Embarkation Batam is 89,46, and Embarkation Palembang is 77,75.

Keywords: *performance, pre flight standards services, passenger, embarkation.*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan angkutan jemaah haji udara Tahun 1436 H dilaksanakan di 13 embarkasi/debarkasi haji yakni : Banda Aceh, Batam, Medan, Jakarta, Bekasi, Solo, Surabaya, Balikpapan, Makasar, Banjarmasin, Padang, Lombok, dan Palembang. Sementara itu, sesuai dengan Rencana Perjalanan Haji Tahun 1436 H/2015 M, kelompok terbang pertama diberangkatkan secara nasional secara bergelombang pada 21 Agustus 2015 hingga 3 September 2015 menuju Madinah. Selanjutnya, pada Tanggal 4 September 2015 hingga Tanggal 17 September 2015 tujuan Jeddah. Transportasi jemaah haji dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia menggunakan sistem *charter* dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi. Pelaksana transportasi udara merupakan wewenang Menteri Agama setelah berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan udara (Ratnasari, 2013).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama RI No. 85 Tahun 2015 telah menetapkan PT Garuda Indonesia Tbk mengangkut jemaah haji asal embarkasi Aceh, Medan, Padang, Jakarta, Solo, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan Lombok. Dengan asumsi jemaah yang diangkut sebanyak 83.175 orang atau 53%. Untuk *Saudi Arabian Airlines* mengangkut jemaah haji asal embarkasi Batam, Palembang, Jakarta (khusus Jawa Barat), dan Surabaya. Dengan asumsi jemaah yang diangkut sebanyak 73.900 orang atau 47 %.

Pelaksanaan phase pertama (Keberangkatan) penerbangan haji tahun 2015/1436H ini dimulai pada Tanggal 21 Agustus hingga Tanggal 17 September 2015, sementara phase kedua (pemukulan) dilaksanakan pada Tanggal 28 September hingga Tanggal 25 Oktober 2015. Pada Tahun 2015 ini, penerbangan langsung ke Madinah dan ke Jeddah dilayani dari seluruh embarkasi haji yang berjumlah 9 (sembilan) embarkasi, antara lainnya adalah embarkasi Banda Aceh, Medan, Padang, Jakarta, Solo, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar dan Lombok.

Pelaksanaan phase pertama (keberangkatan) ke Madinah untuk gelombang 1 Tahun 2015 ini dilaksanakan pada Tanggal 21 Agustus – 3 September 2015, kemudian pelaksanaan phase kedua (keberangkatan) ke Jeddah untuk gelombang 2 dilaksanakan pada Tanggal 4 September – 17 September 2015.

Sementara untuk phase pertama (kepulangan) dari Jeddah untuk gelombang 1 Tahun 2015 ini dilaksanakan pada Tanggal 28 September – 11 Oktober 2015, kemudian pelaksanaan phase kedua (kepulangan) dari Madinah untuk gelombang 2 dilaksanakan pada Tanggal 12 Oktober – 26 Oktober 2015.

Pada musim Haji 2015/1436H ini, Garuda Indonesia menerbangkan sebanyak 83.175 calon jemaah Indonesia yang tergabung dalam 210 kelompok terbang (kloter) dari 9 (sembilan) embarkasi, yaitu embarkasi Banda Aceh (3.180 calon jemaah haji), embarkasi Medan (6.673 calon jemaah haji), embarkasi Padang (4.946 calon jemaah haji), embarkasi Jakarta (17.723 calon jemaah haji), embarkasi Solo (26.561 calon jemaah haji), embarkasi Banjarmasin (4.190 calon jemaah haji), embarkasi Balikpapan (4.284 calon jemaah haji), embarkasi Makassar (11.972 calon jemaah haji) dan embarkasi Lombok (3.646 calon jemaah haji). Sebelumnya, pada Tahun 2014/1435H lalu, Garuda Indonesia mengangkut sebanyak 82.961 calon jemaah haji yang tergabung dalam 206 kelompok terbang dari 10 embarkasi.

Dalam pelaksanaan penerbangan haji Tahun 2015/1436H ini, Garuda Indonesia mengoperasikan 11 pesawat yang terdiri dari 6 pesawat A33-300 (kapasitas 360 *seat*), 4 pesawat B-747 (kapasitas 455 *seat*) dan 1 B-777 (kapasitas 393 *seat*). Pesawat-pesawat tersebut rata-rata berusia muda dan di antaranya diproduksi pada Tahun 2015. Proses lelang pesawat tersebut dilaksanakan secara terbuka dan transparan, dan diumumkan di media cetak nasional dan internasional. (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/kerjasama-garuda-dengan-kementrian-agama.page>)

Penyelenggaraan haji di Indonesia merupakan momen yang besar bagi pengelola transportasi

di Indonesia dan merupakan pelaksanaan rutin dari tahun ke tahun, sehingga perlu suatu memantau serta evaluasi pelayanan angkutan haji ditinjau dari sisi transportasi udara di embarkasi Indonesia. Rumusan masalah dalam penelitian, apakah ada perbedaan pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 1 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji sebelum penerbangan pada embarkasi haji Indonesia Tahun 2015 dan bagaimana tingkat kinerja pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui perbedaan pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan dan mengukur tingkat kinerja dalam pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan pada embarkasi haji Indonesia Tahun 2015. Manfaat dari penelitian ini adalah mendapatkan masukan dan informasi terkait dengan pelayanan haji Tahun 2015 guna sebagai bahan masukan kepada pimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi udara tidak hanya dilakukan pada sarana dan prasarana saja, tetapi juga terkait dengan faktor keamanan dan keselamatan penerbangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara haji dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban pelaksana angkutan udara haji kepada calon dan/atau jemaah haji Indonesia dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Angkutan udara haji adalah angkutan udara niaga untuk keperluan angkutan jemaah haji Indonesia yang dilakukan berdasarkan kontrak *charter* antara Kementerian Agama dengan pelaksana angkutan udara haji. Embarkasi haji adalah bandar udara tempat pemberangkatan jamaah haji ke Arab Saudi.

Berdasarkan Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, keterlambatan berarti terjadinya perbedaan waktu antara keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomer 4 Tahun 2012 dan PM 30 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penetapan Embarkasi dan Debarkasi Haji. Penetapan bandar udara sebagai embarkasi dan debarkasi Haji harus mematuhi persyaratan, sebagai berikut:

1. Berstatus sebagai bandar udara yang terbuka untuk melayani angkutan udara ke dan dari luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan;
2. Memiliki kemampuan untuk melayani pesawat udara dengan kapasitas paling sedikit 325 (tiga ratus dua puluh lima) tempat duduk berdasarkan sertifikat tipe dan tempat parkir pesawat (*apron*) paling sedikit untuk 2 (dua) pesawat udara haji dengan tidak mengganggu pelayanan selain penerbangan haji; dan
3. Jumlah jemaah haji yang dilayani paling sedikit 14 (empat belas) kloter setiap musim haji.
4. Selain persyaratan di atas, bandar udara dapat ditetapkan sebagai embarkasi dan debarkasi haji jika dalam wilayah provinsi yang bersangkutan memiliki asrama haji dan fasilitas pendukung yang mempunyai: daya tampung yang paling sedikit 2 (dua) kali dari jumlah kapasitas pesawat udara yang melayani angkutan haji, aula tempat penerimaan jemaah haji paling sedikit sejumlah kapasitas pesawat udara yang melayani angkutan haji; tempat penyimpanan barang bagasi; ruang makan dan dapur umum; ruang pelayanan kesehatan, imigrasi, Bea Cukai, dan penerbangan; kantor untuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH); masjid; tempat parkir; sistem pengamanan; *slot time* penerbangan yang diberikan oleh Pemerintah Arab Saudi; dan efisiensi biaya penyelenggaraan ibadah haji.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2015 Tentang Penetapan Bandara Embarkasi Haji Antara Tahun 1436H/2015M, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Menetapkan Bandara Djalaludin Gorontalo, Bandara Radin Inten II Lampung, Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya, dan Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu sebagai Bandara Embarkasi Haji Antara Tahun 1436H/2015M. Bandara Embarkasi Haji Antara sebagaimana dimaksud berwenang melakukan pelayanan *Custom, Immigration, dan Quarantine (CIQ)*.
2. Pemerintah Provinsi Gorontalo bertanggung jawab terhadap pemberangkatan calon jemaah haji Provinsi Gorontalo dari Bandara Embarkasi Haji Antara Gorontalo ke Embarkasi Haji Makassar dan pemulangan jemaah haji dari Debarkasi Haji Makassar ke Debarkasi Haji Antara Gorontalo.
3. Pemerintah Provinsi Lampung bertanggung jawab terhadap pemberangkatan calon jemaah haji Provinsi Lampung dari Bandara Embarkasi Haji Antara Bandar Lampung ke Embarkasi Haji Jakarta dan pemulangan jemaah haji dari Debarkasi Haji Jakarta ke Debarkasi Haji Antara Bandar Lampung.
4. Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah bertanggung jawab terhadap pemberangkatan calon jemaah haji Provinsi Kalimantan Tengah dari Bandara Embarkasi Haji Antara Palangka Raya ke Bandara Embarkasi Haji Banjarmasin dan pemulangan jemaah haji dari Bandara Debarkasi Haji Banjarmasin ke Bandara bebarkasi Haji Antara Palangka Raya.
5. Pemerintah Provinsi Bengkulu bertanggung jawab terhadap pemberangkatan calon jemaah haji Provinsi Bengkulu dari Bandara Embarkasi Haji Antara Bengkulu ke Bandara Embarkasi Haji Padang dan pemulangan jemaah haji dari Bandara Debarkasi Haji Padang ke Bandara Debarkasi Haji Antara Bengkulu.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015 tentang Penetapan Pelaksanaan Transportasi Udara Jemaah Haji Indonesia Tahun 1436H/2015M, menetapkan PT. Garuda Indonesia dan *Saudi Arabian* sebagai pelaksana Transportasi Udara Jemaah haji Indonesia 1436H/2015M. PT Garuda Indonesia Tbk mengangkut calon jemaah haji asal embarkasi Aceh, Medan, Padang, Jakarta, Solo, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan Lombok. Dengan asumsi calon jemaah haji yang diangkut sebanyak 83.175 orang atau 53%. Untuk *Saudi Arabian Airlines* akan mengangkut jemaah haji asal embarkasi Batam, Palembang, Jakarta (khusus Jawa Barat), dan Surabaya. Dengan asumsi jemaah yang diangkut sebanyak 73.900 orang atau 47%.

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji di Indonesia

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 1 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji sebagai berikut:

Tabel 1 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji Indonesia sebelum penerbangan

No	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji
1	<i>check-in</i> (di asrama haji) Pelayanan petugas <i>check-in</i> Pemeriksaan paspor Kesesuaian data penumpang (<i>pax manifest</i>) Kesesuaian pas masuk pesawat udara (<i>boarding pass</i>) Ketentuan bagasi tercatat a. Pemeriksaan bagasi tercatat selambat-lambatnya 24 jam sebelum keberangkatan pesawat b. Masing-masing jemaah haji hanya membawa satu bagasi berat yang berlogo maksimum 32 Kg. c. Penimbangan terhadap bagasi tercatat oleh petugas check in d. Penempelan tanda pengenal bagasi yang jelas dan mudah di baca e. Bagasi tercatat telah steril
2	proses pengangkutan jemaah haji dan <i>boarding</i> Kesiapan pengangkutan penumpang jemaah haji dari dan ke bandara a. khusus pemberangkatan jemaah haji yang terlebih dahulu transit di ruang tunggu bandar udara embarkasi, penumpang jemaah

No	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji
	haji sudah berada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan pesawat udara; b. bagasi kabin yang dapat dibawa penumpang jemaah haji hanya 1 (satu) tas tergantung dengan berat maksimal 7 (tujuh) kg yang diberikan oleh pelaksana angkutan udara haji. Dalam hal ini Pelaksana angkutan udara haji berhak menolak bagasi kabin yang tidak sesuai dengan ketentuan baik dari segi jumlah maupun berat; c. tersedianya bus ber AC dengan kapasitas maksimum 45 (empat puluh lima) tempat duduk dengan jumlah yang memadai untuk mengangkut jemaah haji 1 (satu) kloter dari asrama haji embarkasi ke bandar udara embarkasi, serta menyediakan paling sedikit 1 (satu) bus cadangan; dan d. tersedianya tenaga dan peralatan pengamanan serta pengawalan (<i>vooreijder</i>) yang berkaitan dengan pemenuhan aspek keamanan, keselamatan baik selama perjalanan darat (dari asrama haji embarkasi ke bandar udara embarkasi maupun terkait dengan ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan).
	Pelayanan proses penumpang jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat a. tersedianya fasilitas kemudahan bagi penumpang jemaah haji dari ruang tunggu asrama haji sampai dengan naik ke bus maupun dari turun bus sampai dengan naik ke pesawat saat di bandar udara embarkasi; b. penumpang jemaah haji naik ke bus dan ke pesawat secara tertib disesuaikan dengan urutan nomor tempat duduk di pesawat; c. penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik bus dan naik ke pesawat bagi penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.
	Pelayanan petugas <i>boarding</i> a. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang mengarahkan penumpang jemaah haji dari ruang tunggu asrama haji embarkasi sampai dengan naik ke bus maupun pada saat turun dari bus sampai dengan naik ke pesawat saat di bandar udara embarkasi b. petugas pelaksana angkutan udara haji melakukan penghitungan jumlah penumpang jemaah haji pada saat penumpang naik ke pesawat udara berdasarkan data penumpang (<i>pax manifest</i>) c. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang khusus membantu penumpangiemaah haji dengan kebutuhan khusus dari ruang tunggu asrama haji embarkasi sampai dengan naik ke bus maupun pada saat turun dari bus sampai dengan naik ke pesawat saat di bandar udara embarkasi.
3	proses pengangkutan bagasi tercatat; Tersedianya kendaraan pengangkut bagasi tercatat yang tertutup dan memenuhi persyaratan keamanan serta keselamatan sesuai prosedur penerbangan dari asrama haji ke bandar udara embarkasi; Bagasi tercatat harus berada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 4 (empat) jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat.
4	penanganan keterlambatan penerbangan Informasi yang benar dan jelas a. untuk keterlambatan penerbangan disampaikan segera setelah diketahui adanya keterlambatan; b. untuk perubahan jadwal penerbangan (<i>reschedulling</i>) disampaikan selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum keberangkatan; dan

		c. untuk penggabungan kloter disampaikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sebelum keberangkatan.
		Ketersediaan petugas angkutan haji yang dapat menjelaskan dan menangani secara langsung
5	penanganan permasalahan	Ketersediaan petugas pada posko bersama yang dapat memberikan pelayanan di masing-masing asrama haji dan bandar udara embarkasi.

Sumber: PM 1 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji

Kebijakan pelayanan yang tepat (sesuai kebutuhan segmen), justru membawa dampak positif bagi peningkatan *image* dan loyalitas pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan dan peningkatan profesionalisme karyawan untuk memberikan jaminan pelayanan dengan tingkat keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan serta jaminan terhadap keselamatan penerbangan perlu dilakukan untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan (Natalisa, 2005)

Kegiatan menjadi prioritas dalam pelayanan *check in* antara lain waktu keberangkatan dan kedatangan tepat seperti yang dijanjikan, karyawan melakukan pelayanan secara cepat kepada konsumen dan karyawan bersedia memperhatikan keluhan/komplain konsumen (Heviandri, Sumarwan dan Ratnaningsih, 2009)

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pengumpulan Data

Sampel penelitian ditetapkan melalui *area sampling* atau sampel wilayah secara acak. Pemilihan lokasi didasarkan pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2015 Tentang

Penetapan Bandara Embarkasi Haji Antara Tahun 1436H/2015M dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015 Tentang Penetapan Pelaksanaan Transportasi Udara Jemaah Haji Indonesia Tahun 1436H/2015M. Obyek penelitian adalah jamaah haji di embarkasi. Kegiatan pengamatan dilapangan dilakukan disesuaikan dengan jadwal penerbangan di lokasi *survey*, sebagai berikut: Embarkasi Jakarta tanggal 3 Sep s.d 6 Sep 2015, Embarkasi Bekasi tanggal 6 Sep s.d 9 Sep 2015, Embarkasi Surabaya tanggal 14 Sep s.d 16 Sep 2015, Embarkasi Palembang tanggal 7 Sep s.d 9 Sep 2015, Embarkasi Makassar 14 Sep s.d 16 Sep 2015, Embarkasi Banjarmasin tanggal 7 Sep s.d 9 Sep 2015, dan Embarkasi Batam tanggal 7 Sep s.d 9 Sep 2015.

B. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) standar pelayanan penumpang angkutan udara calon jamaah haji sebelum penerbangan. Selanjutnya untuk memperjelas variabel-variabel tersebut, digunakan 14 (empat belas) indikator yang merupakan penjabaran dari standar pelayanan penumpang.

Tabel 2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel Pengamatan			
S1	<i>check-in</i> (di asrama haji)	P1	Pelayanan petugas <i>check-in</i>
		P2	Pemeriksaan paspor
		P3	Kesesuaian data penumpang (<i>pax manifest</i>)
		P4	Kesesuaian pas masuk pesawat udara (<i>boarding pass</i>)
		P5	Ketentuan bagasi tercatat
S2	proses pengangkutan jemaah haji dan <i>boarding</i>	P6	Kesiapan pengangkutan penumpang jemaah haji dari dan ke bandara
		P7	Pelayanan proses penumpang jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat
		P8	Pelayanan petugas boarding

S3	proses pengangkutan bagasi tercatat;	P9	Tersedianya kendaraan pengangkut bagasi tercatat;
		P10	Bagasi tercatat ada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 4 (empat) jam sebelum penerbangan
S4	penanganan keterlambatan penerbangan	P11	Informasi yang benar dan jelas
		P12	Ketersediaan petugas angkutan haji yang informatif
		P13	Pemberian kompensasi keterlambatan
S5	penanganan permasalahan	P14	Ketersediaan petugas pada posko bersama

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

C. Pengolahan Data

Dalam perhitungan kinerja terhadap pelaksanaan 14 (empat belas) standar pelayanan penumpang angkutan udara

calon jemaah haji sebelum penerbangan, maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama (Surjadi, 2009) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh indeks kinerja dari pelaksanaan standar digunakan pendekatan

nilai rata - rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kinerja Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kinerja pelayanan yaitu

antara 30 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 30, dengan rumus:

$$\text{Nilai Indeks Kinerja setelah dikonversikan} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$$

Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IK, Interval Konvensi IK, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks Kinerja (IK)	Nilai Interval Konversi Indeks Kinerja (IK)	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1 - 1,67	30 - 53,33	C	Kurang Baik
2	1,68 - 2,34	53,34 - 76,66	B	Baik
3	2,35 - 3	76,67 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil Analisis

Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer. Hasil pengukuran indeks kinerja ini dapat menunjukkan tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Dari hasil pengukuran dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan pada unsur yang

mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai cukup tinggi harus dapat dipertahankan.

C. Uji Kruskal Wallis

Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah secara statistik dengan menggunakan uji nonparametrik yaitu uji *Kruskal-Wallis*. Uji *Kruskal Wallis* adalah uji *non parametrik*s yang

digunakan untuk membandingkan tiga atau lebih kelompok data sampel.

Statistik uji *kruskal wallis* dapat ditulis sebagai berikut:

$$K = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{Ri^2}{ni} - 3(N+1) \dots\dots\dots (1)$$

Disini

- K : nilai *Kruskal-Wallis* dari hasil perhitungan
- Ri: jumlah rank dari kategori/ perlakuan ke i
- Ni: Banyaknya ulangan pada kategori/ perlakuan ke-i
- k : banyaknya kategori/ perlakuan (i=1,2,3,.....,k)
- N: Jumlah seluruh data (N=n1+n2+n3+.....+nk)

Hipotesisnya

Ho :r1 =r2=r3=.....=rk

H1 : ri ≠ ri', untuk suatu pasangan ri (i ≠ i)

Disini ri adalah rata-rata rangking ke-I dalam

hal ini dugaan untuk ri adalah $\frac{Ri}{ni}$

Kriteria penerimaan Ho adalah sebagai berikut :

Jika $K < X^2_{(0,05;db=(k-1))}$ maka Ho diterima (P>0,05)

Jika $K > X^2_{(0,05;db=(k-1))}$ maka Ho diterima (P<0,05)

Jika $K > X^2_{(0,01;db=(k-1))}$ maka Ho diterima (P<0,01)

Jika Ho ditolak berarti ada pasangan rata-rata rangking yang berbeda untuk mencari pasangan rata-rata rangking yang berbeda, untuk mencari pasangan mana yang berbeda maka kita harus melakukan uji lanjutan yaitu uji rata-rata rangking dengan rumus sebagai berikut :

$$t_H = t_{\alpha/2; db = N-k} \sqrt{\left(S^2 \frac{N-1-K}{N-k}\right) \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n'_i}\right)}$$

$$S^2 = \frac{N(N+1)}{12} \dots\dots\dots (2)$$

Jika $|ri - ri'| < t_H$ pada $\alpha=0,05$, maka Ho diterima berarti pasangan rata-rata rangking perlakuan tersebut tidak berbeda nyata (P>0,05) sedangkan

jika $|ri - ri'| \geq t_H$ pada $\alpha=0,05$, maka Ho ditolak berarti pasangan rata-rata rangking perlakuan tersebut berbeda nyata (P<0,05) dan jika

$|ri - ri'| \geq t_H$ pada $\alpha=0,01$, maka Ho ditolak berarti pasangan rata-rata rangking perlakuan tersebut berbeda sangat nyata (P>0,01).

Hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

Ho = Pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan pada embarkasi haji Indonesia adalah sama

H1 = Pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan pada embarkasi haji Indonesia adalah berbeda

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Penumpang Angkutan Udara Haji 2015

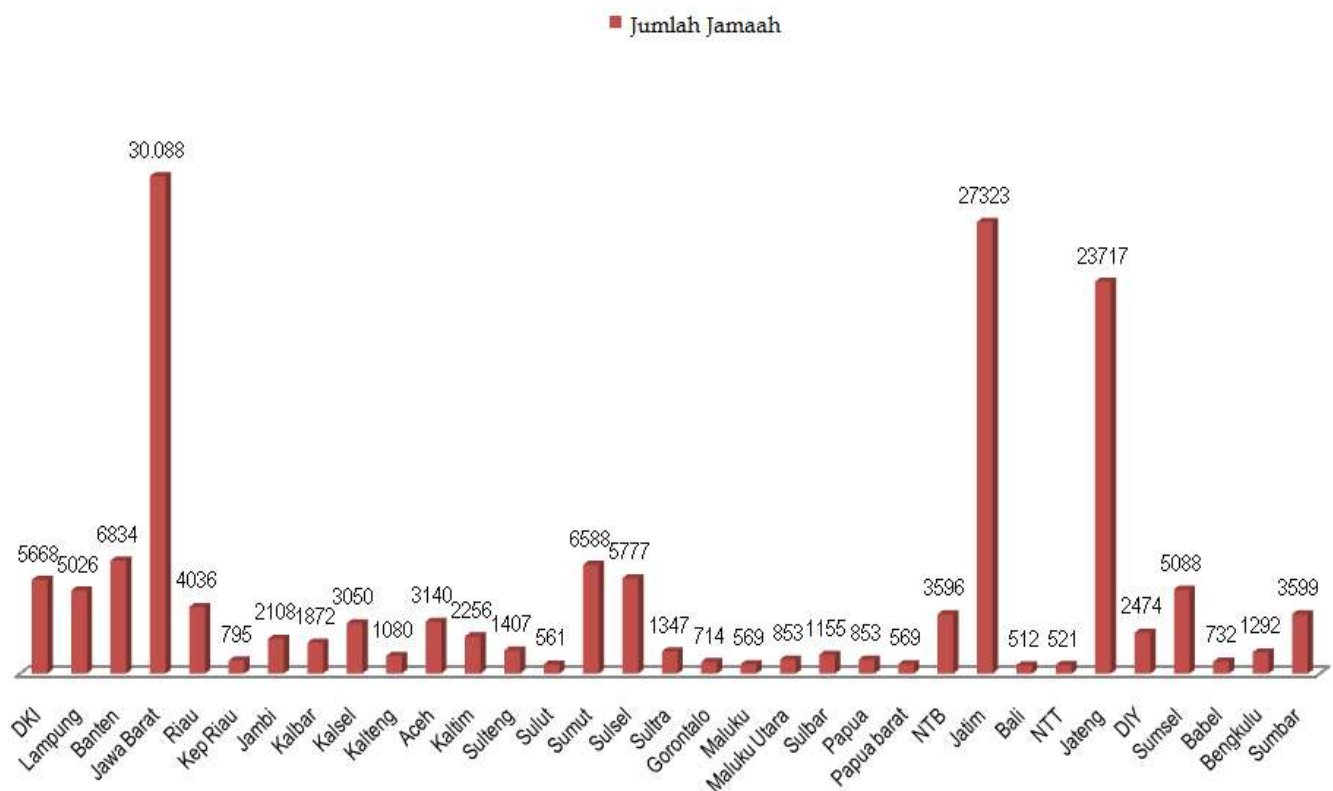
Kementerian Perhubungan mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelenggaraan angkutan calon dan/atau jamaah haji yang meliputi pemberangkatan dari tempat embarkasi ke Arab Saudi dan pemulangan ke tempat debarkasi asal Indonesia.

Tahun 2015 pelayanan angkutan haji di Indonesia dilakukan di 13 (tiga belas) bandar udara embarkasi/debarkasi. Operasional penyelenggaraan angkutan udara untuk pemberangkatan calon jamaah haji dari embarkasi asal di Indonesia dilaksanakan oleh 2 (dua) maskapai penerbangan yaitu Garuda Indonesia dan *Saudi Arabian Airlines*.

Keberangkatan calon jamaah haji Indonesia tahun 2015 dimulai Tanggal 21 Agustus sampai dengan Tanggal 17 September 2015 sedangkan pemulangan jamaah haji Tanggal 28 September sampai dengan Tanggal 20 Oktober 2015. Embarkasi Jakarta dengan

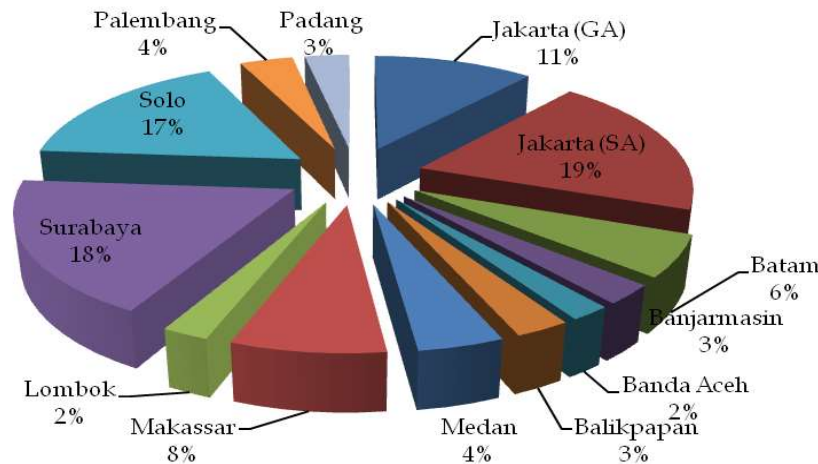
Maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji DKI, Lampung dan Banten dengan total calon jamaah haji 77.528. Embarkasi Halim dengan maskapai *Saudi Arabia Airlines* dengan asal calon jamaah haji Jawa Barat dengan total calon jamaah haji 21.385. Embarkasi Batam dengan maskapai *Saudi Arabia Airlines* dengan asal calon jamaah haji Riau, Kepulauan Riau, Jambi dan Kalimantan Barat dengan total calon jamaah haji 8.811. Embarkasi Banjarmasin dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji Kalimantan Selatan (Kalsel), dan Kalimantan Tengah (Kalteng) dengan total calon jamaah haji 4.130. Embarkasi Banda Aceh dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji Aceh dengan total calon jamaah haji 3.140. Embarkasi Balikpapan dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji Kalimantan Timur (Kaltim), Sulawesi Tenggara (Sulteng) dan Sulawesi Utara (Sulut) dengan total calon jamaah haji 4.224. Embarkasi Medan dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal

calon jamaah haji Sulawesi Selatan (Sulsel), Sulawesi Tenggara (Sultra), Gorontalo, Maluku, Maluku Utara, Sulawesi Barat (Sulbar), Papua dan Papua Barat total calon jamaah haji 11.837. Embarkasi Lombok dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji NTB dengan total calon jamaah haji 3.596. Embarkasi Surabaya dengan maskapai *Saudi Arabia Airlines* dengan asal calon jamaah haji Jawa Timur (Jatim), Bali dan Nusa Tenggara Timur (NTT) dengan total calon jamaah haji 28.356. Embarkasi Solo dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji Jawa Tengah (Jateng) dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan total calon jamaah haji 47.791. Embarkasi Palembang dengan maskapai *Saudi Arabia Airlines* dengan asal calon jamaah haji Sumatera Selatan (Sumsel) dan Bangka Belitung dengan total calon jamaah haji 5.820. Embarkasi Padang dengan maskapai Garuda Indonesia dengan asal calon jamaah haji Bengkulu dan Sumatra Barat (Sumbar) dengan total calon jamaah haji 4.891.



Sumber: Kementerian Agama, 2015

Gambar 1 Grafik Jumlah Jamaah Haji 2015 Berdasarkan Asal Daerah



Sumber: Kementerian Agama, 2015

Gambar 2 Grafik Jumlah Jamaah Haji 2015 Berdasarkan Bandara Embarkasi

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa Embarkasi Bekasi – Jakarta lebih mendominasi jumlah calon jamaah hajinya. Bandara yang melayani penerbangan haji terbanyak adalah Bandara Halim Perdana Kusuma yaitu sebanyak 86 kloter yang terdiri dari 39 kloter asal Embarkasi Jakarta dan 47 kloter asal Embarkasi Jakarta Bekasi.

B. Uji Statistik (Uji Kruskal Wallis)

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan, dilakukan uji *kruskal wallis* untuk mengetahui apakah ada perbedaan kinerja pelaksanaan standar pelayanan dari masing-masing embarkasi dengan sebagai berikut:

Tabel 2 Statistik Diskriptif dan Uji Statistik

Unsur Standar Pelayanan	Statistik Diskriptif			Uji Statistik	
	Var	Rata-Rata	Std. Deviation	Chi-Square	Asymp. Sig.
Pelayanan petugas check-in	P1	2,37	0,490	22,756	0,001
Pemeriksaan paspor	P2	2,33	0,547	21,357	0,002
Kesesuaian data penumpang (<i>pax manifest</i>)	P3	2,43	0,504	22,111	0,001
Kesesuaian pas masuk pesawat udara (<i>boarding pass</i>)	P4	2,37	0,490	25,878	0,000
Ketentuan bagasi tercatat	P5	2,37	0,490	22,756	0,001
Kesiapan pengangkutan penumpang jemaah haji dari dan ke bandara	P6	2,60	0,498	15,91	0,014
Pelayanan proses penumpang jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat	P7	2,30	0,466	25,548	0,000
Pelayanan petugas <i>boarding</i>	P8	2,23	0,430	19,543	0,003
Tersedianya kendaraan pengangkut bagasi tercatat;	P9	2,37	0,490	22,756	0,001
Bagasi tercatat ada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 4 (empat) jam sebelum penerbangan	P10	2,27	0,450	19,114	0,004
Informasi yang benar dan jelas	P11	2,50	0,509	26,1	0,000
Ketersediaan petugas angkutan haji yang informatif	P12	2,57	0,504	22,111	0,001
Pemberian kompensasi keterlambatan	P13	2,43	0,568	28,2	0,000
Ketersediaan petugas pada posko bersama	P14	2,37	0,490	21,715	0,001

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, hasil statistik diskriptif diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah unsur standar pelayanan kesiapan pengangkutan

penumpang jemaah haji dari dan ke bandara sebesar 2,60 dan nilai rata-rata terendah adalah unsur pelayanan petugas *boarding* yang berada di asrama haji sebesar 2,23.

Kesiapan pengangkutan jemaah haji telah dilakukan sehari sebelum pemberangkatan dan dokumen-dokumen dari calon jemaah haji telah diselesaikan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di embarkasi setempat. Pelayanan petugas *boarding* mempunyai kinerja yang rendah karena petugas *boarding* dari maskapai penerbangan adalah petugas musiman/kontrak sehingga dalam memberikan pelayanan dan melakukan pemeriksaan

masih membutuhkan pengalaman/jam terbang.

Mengacu pada *ouput* uji statistik, diketahui bahwa nilai *signifikansi Asymp, Sig. Uji Kruskal Willis* dari setiap unsur pelayanan < 0.05. Dengan demikian, keputusannya adalah bahwa pada taraf 5% terdapat perbedaan yang signifikan pada hasil skor setiap unsur pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan dari tujuh embarkasi tersebut.

Tabel 3 *Mean Rank*

Unsur Standar Pelayanan		Mean Rank						
		Bekasi	Jakarta	Batam	Surabaya	Palembang	Banjarmasin	Makasar
Pelayanan petugas <i>check-in</i>	P1	17,50	10,00	25,00	10,00	25,00	10,00	10,00
Pemeriksaan paspor	P2	10,50	14,13	25,00	17,75	25,00	10,50	8,13
Kesesuaian data penumpang (<i>pax manifest</i>)	P3	9,00	20,25	24,00	16,50	24,00	9,00	9,00
Kesesuaian pas masuk pesawat udara (<i>boarding pass</i>)	P4	10,00	21,25	25,00	10,00	25,00	10,00	10,00
Ketentuan bagasi tercatat	P5	17,50	10,00	25,00	10,00	25,00	10,00	10,00
Kesiapan pengangkutan penumpang jemaah haji dari dan ke bandara	P6	14,00	10,25	21,50	21,50	14,00	21,50	6,50
Pelayanan proses penumpang jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat	P7	11,00	14,75	26,00	26,00	11,00	11,00	11,00
Pelayanan petugas <i>boarding</i>	P8	12,00	15,75	27,00	19,50	12,00	12,00	12,00
Tersedianya kendaraan pengangkut bagasi tercatat;	P9	17,50	10,00	25,00	25,00	10,00	10,00	10,00
Bagasi tercatat ada di bandar udara embarkasi selambat lambatnya 4 (empat) jam sebelum penerbangan	P10	11,50	11,50	26,50	19,00	19,00	11,50	11,50
Informasi yang benar dan jelas	P11	23,00	11,75	23,00	23,00	8,00	8,00	8,00
Ketersediaan petugas angkutan haji yang informatif	P12	22,00	10,75	22,00	14,50	22,00	7,00	7,00
Pemberian kompensasi keterlambatan	P13	23,50	9,00	23,50	23,50	9,00	9,00	7,00
Ketersediaan petugas pada posko bersama	P14	10,00	13,75	25,00	25,00	17,50	10,00	10,00

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

Mengacu pada *output table ranks* (Setiawan, 2015), diketahui bahwa Embarkasi Batam dan Palembang memiliki skor standar *check-in* (di asrama haji) yang paling tinggi meliputi unsur pelayanan petugas *check-in*, pemeriksaan paspor, kesesuaian data

penumpang (*pax manifest*), kesesuaian pas masuk pesawat udara (*boarding pass*) dan ketentuan bagasi tercatat.

Dalam pelaksanaan standar pelayanan proses pengangkutan jemaah haji dan *boarding*,

Embarkasi Surabaya dan Banjarmasin mempunyai unsur pelayanan yang tertinggi pada kesiapan pengangkutan penumpang calon jemaah haji dari dan ke bandara, Embarkasi Batam mempunyai unsur pelayanan tertinggi pada pelayanan proses penumpang jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat dan pelayanan petugas *boarding*, dan Embarkasi Surabaya mempunyai unsur pelayanan tertinggi pada pelayanan proses penumpang calon jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat. Standar pelayanan proses pengangkutan bagasi tercatat, Embarkasi Batam mempunyai *output table ranks* tertinggi yaitu tersedianya kendaraan pengangkut bagasi tercatat dan bagasi tercatat ada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 4 (empat) jam sebelum penerbangan. Pelaksanaan standar penanganan keterlambatan penerbangan di Embarkasi Jakarta (Bekasi), Batam dan Surabaya memiliki skor *output table ranks* tertinggi yaitu pelayanan informasi yang benar dan jelas, ketersediaan petugas angkutan haji yang informatif, serta pemberian kompensasi keterlambatan. Pada *output table ranks*, standar penanganan permasalahan melalui unsur ketersediaan petugas pada posko bersama di Embarkasi Batam dan Surabaya mempunyai skor tertinggi.

C. Penyusunan Indeks Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kinerja pada tabel 5, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit dari setiap embarkasi, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Dengan demikian nilai indeks pelayanan dari masing-masing embarkasi hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai indeks kinerja pelayanan setelah dikonversi pada Embarkasi Bekasi adalah 70,29, Embarkasi Jakarta adalah 66,56, Embarkasi Palembang adalah 75,62, Embarkasi Banjarmasin adalah 61,77 dan embarkasi Makasar adalah 58,58 dengan demikian kelima embarkasi ini mempunyai mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan Baik.
2. Nilai indeks kinerja setelah dikonversi pada Embarkasi Batam adalah 89,46 dan Embarkasi Palembang adalah 77,75, dengan demikian kedua embarkasi ini mempunyai mutu pelayanan A dengan kinerja pelayanan Sangat Baik.

Tabel 4 Nilai Indeks dan Indeks Kinerja Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji Sebelum Penerbangan

Standar Pelayanan	BKS		JKT		BTM		SBY		PLG		BJR		MKS	
Check-in (di asrama haji)	2,2	0,7	2,38	0,8	3	1	2,2	0,7	3	1	2	0,5	1,96	0,5
Proses pengangkutan jemaah haji dan <i>boarding</i>	2,17	0,40	2,30	0,60	3,00	0,60	2,83	0,60	2,17	0,40	2,33	0,40	2,00	0,30
Proses pengangkutan bagasi tercatat	2,3	0,32	2	0,28	3	0,42	2,8	0,39	2,3	0,32	2	0,28	2	0,28
Penanganan keterlambatan penerbangan	3	0,6	2,2	0,5	3	0,6	2,8	0,6	2,3	0,4	2	0,3	1,93	0,3
Penanganan permasalahan	2	0,14	2,25	0,16	3	0,21	3	0,21	2,5	0,18	2	0,14	2	0,14
Nilai Indeks		2,34		2,22		2,98		2,59		2,52		2,06		1,95
Indeks Kinerja		70,29		66,56		89,46		77,75		75,62		61,77		58,58

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

D. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Sebelum Penerbangan Tahun 2015

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang melibatkan beberapa instansi, serta dilaksanakan dalam kurun waktu yang panjang di dalam negeri dan Arab Saudi. Sehingga diperlukan kerjasama dan koordinasi serta manajemen dan penanganan yang baik dan cermat serta dukungan sumber daya manusia yang handal dan amanah.

Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik, penyelenggaraan haji harus dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip efektifitas, efisiensi, keadilan dan profesionalitas. Penyelenggaraan ibadah haji harus dikelola dengan mengutamakan kepentingan jama'ah sesuai dengan hak dan kewajibannya agar dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariah dan pelaksanaannya dapat berjalan dengan aman dan nyaman (Ratnasari, 2013).

Dalam pemeriksaan kesesuaian antara paspor dan *pra manifest* calon jamaah haji dilakukan oleh petugas imigrasi. Kesesuaian data penumpang (*pax manifest*) diterbitkan oleh petugas *check in* dari maskapai penerbangan dengan membawa *list* (daftar calon jamaah haji). Kesesuaian pas masuk pesawat udara (*boarding pass*) yang diterbitkan oleh petugas pelaksana angkutan haji dilakukan oleh petugas dari maskapai penerbangan. Ketentuan bagasi tercatat dalam proses pemeriksaan dilakukan sehari sebelum jamaah haji masuk ke asrama. Bagasi dilakukan pencataan, pemeriksaan *x-ray* dan *labeling*.

Standar pelayanan proses pengangkutan penumpang calon jamaah haji dari dan ke bandara dalam proses keberangkatan calon jamaah haji dilakukan 3 jam sebelum *takeoff* pesawat terbang. Mobil pengangkutan haji menggunakan bis Damri. Setiap bis mengangkut 45 jamaah haji. Saat keberangkatan ke bandara telah disiapkan 1 bis cadangan, 1 mobil polisi dan 2 ambulans. Ada kurang lebih 20 petugas PPIH yang

membantu proses *boarding* calon jamaah haji dan dalam pelayanan proses penumpang jamaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat. Tersedia fasilitas kursi roda bagi calon jamaah haji yang membutuhkannya. Pelayanan petugas *boarding* dari pihak PPIH maupun maskapai penerbangan. Pelayanan proses pengangkutan bagasi tercatat dari calon jamaah haji dilakukan 4 jam sebelum jamaah haji berangkat dan disediakan satu truk *container* untuk mengangkut bagasi jamaah haji.

Beberapa temuan yang dijumpai antara lain masih ada jamaah haji yang membawa rokok ataupun pil KB. Penyelesaian masalah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setiap jamaah haji yang bermasalah terhadap bagasinya akan dipanggil oleh petugas dan diminta untuk membongkar bagasinya untuk dapat diperiksa dan apabila dijumpai barang yang dilarang maka akan dikeluarkan.

Pemerintah berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan angkutan haji dalam berbagai bidang termasuk di dalamnya transportasi udara yang akan mengangkut jamaah haji dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia. Transportasi udara haji merupakan salah satu tonggak penyangga yang sangat berpengaruh dalam suksesnya penyelenggaraan haji (Ratnasari, 2013). Salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan haji adalah seluruh jama'ah haji yang telah melunasi dapat diberangkatkan dan dipulangkan dengan selamat, aman dan nyaman, selain itu juga ketersediaan fasilitas penunjang bagi Jamaah seperti pelayanan kesehatan, penginapan dan juga ketersediaan transportasi, yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pelaksanaan 14 (empat belas)

unsur pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan pada tujuh sampel embarkasi di Indonesia yaitu Embarkasi Bekasi, Embarkasi Jakarta, Embarkasi Batam, Embarkasi Palembang, Embarkasi Surabaya, Embarkasi Banjarmasin, dan Embarkasi Makasar. Hasil statistik diskriptif diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi adalah unsur standar pelayanan kesiapan pengangkutan penumpang jemaah haji dari dan ke bandara sebesar 2,60 dan nilai rata-rata terendah adalah unsur pelayanan petugas boarding yang berada di asrama haji sebesar 2,23.

Nilai indeks kinerja pelaksanaan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji sebelum penerbangan setelah dikonversi sebagai berikut Embarkasi Bekasi adalah 70,29, Embarkasi Jakarta adalah 66,56, Embarkasi Palembang adalah 75,62, Embarkasi Banjarmasin adalah 61,77 dan embarkasi Makasar adalah 58,58 dengan demikian kelima embarkasi ini mempunyai mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan Baik. Sedangkan nilai indeks kinerja pelayanan setelah dikonversi pada Embarkasi Batam adalah 89,46 dan Embarkasi Palembang adalah 77,75, dengan demikian kedua embarkasi ini mempunyai mutu pelayanan A dengan kinerja pelayanan Sangat Baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Litbang Perhubungan Udara, para peneliti Pusat Litbang Perhubungan Udara dan Bapak Doni sebagai Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Jakarta yang telah membantu penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, dan Russel, 1998. *Human Resource Management, An Experiential Approach*. Singapore: International Edition Mc Graw-Hill, Inc.
- Heviandri R, Sumarwan U dan Ratnaningsih, 2009. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan di Bandara Hatta, serta Implikasinya terhadap Strategi Pemasaran City Check In Terminal di Jakarta*. Jurnal Manajemen & Agrebisnis, Vol 6 No.2: 124 - 139
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2015 tentang *Penetapan Bandara Embarkasi Haji Antara Tahun 1436H/2015M*
- Natalisa Diah, 2005. *Pemahaman Terhadap Segmentasi Pelanggan: Suatu Usaha Untuk Meningkatkan Efektifitas Pemasaran Jasa Penerbangan*, Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya Vol. 3 No.5 Juni 2005: 2-14
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 1 Tahun 2013 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji*.
- Prawirosentono, Suyudi, 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Yogyakarta: BPEE.
- Ratnasari, 2013. *Monopoli Transportasi Haji Oleh Pemerintah*, Kajian Hukum dan Keadilan IUS : 464 - 483
- Setiawan Budi, 2015. *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta, Penerbit Andi
- Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D,W, 2010. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, Jakarta, Rajawali Press.
- Surjadi, H, Drs, Msi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, Refika Aditama.
- Yuliana, Dina, 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi Maskapai Penerbangan PT. X di Bandara Husein Sastranegara-Bandung*, Warta Ardhia Jurnal Penelitian Perhubungan Udara Vol. 40 No. 4, Desember 2014: 235-250.
- Raehanun, Ratnasari, 2013. *Monopoli Transportasi Haji oleh Pemerintah*, Kajian Hukum dan Keadilan, Jurnal IUS Vol. I No. 3 Desember 2013: 464-483.
- Rizaldi, W dan Setiawan, A, 2015. *Kompetensi dan Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Keselamatan Penerbangan*, Jurnal Manajemen Bisnis Rransportasi dan Logistik, Vol. 1 No. 2 Januari 2015: 177-192.
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang *Penerbangan*
- <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/kerjasama-garuda-dengan-kementrian-agama.page>). diunduh 1 September 2015.
- <http://dokumen.tips/documents/uji-kruskal-55c61111d54cf.html>. diunduh 12 Oktober 2015.